NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

Werkagenda 2015



5 januari 2015

Inhoud

Inleiding

Voor u ligt de werkagenda van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad voor 2015. Deze nieuwe werkagenda is tot stand gekomen in nauw overleg met alle partijen in het NOVB: vervoerders, overheden en consumentenorganisaties. Het NOVB heeft met deze agenda een ambitieus, doch solide plan neergelegd met als doel het betalen in het openbaar vervoer zo laagdrempelig mogelijk te maken voor de (potentiële) reiziger. Het NOVB heeft als doel om gezamenlijk tot besluiten te komen die het gezamenlijke belang van de OV-reiziger, de vervoerders en de concessieverleners dienen. Het NOVB richt zich op landelijke of concessiegrens overstijgende vraagstukken die spelen rond de OV-chipkaart en (de ontwikkeling van) andere vormen van OV-betalen. Op deze manier tracht het NOVB om meer reizigers te stimuleren met het OV te reizen, om te zorgen dat deze reizigers tevreden zijn over de OV-chipkaart en om het imago van de OV-chipkaart verder te verbeteren.

Inmiddels is het NOVB ruim een jaar aan de slag. Het belang van de concessiegrens overschrijdende reiziger die snel, veilig en gemakkelijk van deur tot deur wil reizen, heeft telkens centraal gestaan in de besluitvorming van het NOVB. In het afgelopen jaar is veel gerealiseerd.

Evaluatie

Jaarlijks evalueert het NOVB directeurenoverleg onder leiding van de voorzitter van het directeurenoverleg de werking van het NOVB en de voortgang. In 2014 heeft deze evaluatie intern plaatsgevonden. De conclusie is dat veel goed gaat. De samenwerking is fors verbeterd in het afgelopen jaar ten opzichte van het pre-NOVB tijdperk. Zo is er een uitgebreid maatregelenpakket afgesproken ten aanzien van het bedrag dat voortkomt uit incomplete transacties. De uitwerking van dit maatregelenpakket is verwerkt in deze werkagenda. In de voortgangsrapportage van oktober 2014 is al gemeld dat de planning in de vorige werkagenda op sommige punten (te) ambitieus bleek. Voor sommige onderwerpen was, vaak gelet op het grote belang ervan en de daardoor complexe besluitvorming, meer tijd nodig dan voorzien om tot een gezamenlijk besluit te komen. Sommige onderwerpen komen dus terug in deze bijgestelde werkagenda. Zorgvuldigheid in de besluitvorming is namelijk van belang, zonder daarbij de voortgang uit het oog te verliezen. In de evaluatie is afgesproken om scherper te prioriteren en te voorkomen dat het NOVB teveel op incidenten stuurt. De werkagenda voor 2015 moet realistischer zijn qua planning dan de vorige. De evaluatie van 2014 heeft verder aanleiding gegeven tot het wijzigen van een aantal organisatorische zaken, zoals het beter monitoren van de uitvoering van genomen besluiten en het afschaffen van het vervoerders-overheden overleg, omdat het wenselijk bleek dat de consumentenorganisaties bij ieder directeurenoverleg hun advies kunnen geven. Ook kunnen de consumentenorganisaties worden gevraagd als adviseur bij het bestuurlijk NOVB. Tevens wordt ruimte gemaakt voor adviezen van externe deskundigen en denktanks. In 2015 wordt met een externe partij geëvalueerd om tot verdere verbeteringen te kunnen komen.

Voortgangsrapportage

Tweemaal per jaar stelt het NOVB directeurenoverleg een voortgangsrapportage op ten aanzien van de in deze werkagenda beschreven activiteiten. Deze rapportage wordt aan het bestuurlijk NOVB voorgelegd ter besluitvorming. Deze heeft als doel om alle betrokken partijen binnen en buiten het NOVB te informeren. Het is voor het NOVB van belang om zo transparant mogelijk te zijn. Het bestuurlijk NOVB vraagt de staatssecretaris van IenM deze voortgangsrapportages door te zenden naar de Tweede Kamer. Deze voortgangsrapportages worden in het voor- en najaar van 2015 opgesteld.

NOVB Agenda

In onderstaande tabel is de agenda voor het NOVB weergegeven. De genoemde projecten zijn zaken die het NOVB in elk geval gaat doen, omdat het hierbij bij voorbeeld gaat over concessiegrensoverschrijdende onderwerpen, grote urgentie of zaken met een grote omvang. Er blijft altijd ruimte voor onderwerpen die gedurende het jaar opkomen. De projecten en werkstromen van het NOVB zijn als volgt te clusteren:

- **A.** Projecten in uitvoering: concessiegrensoverschrijdende zaken waarvoor projecten reeds zijn gestart en waarover nog besluitvorming moet plaatsvinden.
- **B.** Nieuwe projecten:
    - **B1**: Het maatregelenpakket met betrekking tot incomplete transacties
    - **B2**: Overige nieuwe projecten
- **C.** Continue werkstroom: kleinschalige projecten waar het NOVB het gehele jaar door aandacht voor heeft. De voortgang wordt gemeld in de halfjaarlijkse voortgangsrapportages.
- **D.** Consultatie: er is een aantal aanpalende dossiers die niet door het NOVB worden getrokken, maar waarbij het NOVB wel wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd.

Het maatregelenpakket met betrekking tot incomplete transacties (categorie B1) heeft een sterke samenhang en is als maatregelenpakket voor de reiziger samengesteld om incomplete transacties tegen te gaan. Daarom is besloten om deze onder één noemer te presenteren.

Zoals in de inleiding is beschreven, heeft de evaluatie van het NOVB ertoe geleid dat er een prioritering is aangebracht in de werkagenda tot en met 2015. Onderstaand overzicht toont per cluster de te onderscheiden projecten of werkstromen, de betrokken partijen, doelstellingen, productomschrijvingen en de bijbehorende planning. Voor ieder project/onderwerp benoemt het NOVB een trekker/projectleider; hij/zij is aanspreekpunt voor de voortgang van het project/onderwerp. Dit jaar is nieuw dat voor de meest urgente onderwerpen tevens een lid van het Bestuurlijk NOVB aangewezen wordt dat namens het NOVB optreedt als trekker en probleemeigenaar. Voor elk van de genoemde projecten zal een heldere opdracht (bijvoorbeeld in de vorm van een plan van aanpak of projectplan) worden geformuleerd.

A. Projecten in uitvoering

1.	Naam	**Informatievoorziening**
	Trekker	SkVV in samenwerking met IenM en IPO
	Bestuurlijke trekker	Streekvervoerders
	Korte omschrijving	Vervoerders krijgen uit het OV-chipkaartsysteem gedetailleerde informatie over de vervoersstromen. Op dit moment zijn de OV-chipkaartdata eigendom van de vervoerders. In sommige concessies is geregeld dat de data ter beschikking gesteld wordt van de concessieverlener. Dit betreft dan alleen de data binnen de concessie, dus geen data m.b.t. concessiegrensoverschrijdende reizen. Het NOVB onderzoekt welke informatie op welke wijze aan wie en op welk moment beschikbaar moet worden gesteld. TLS zal een toets doen op uitvoerbaarheid van de voorstellen. Daarnaast is specifieke aandacht voor de privacy- aspecten van belang. In 2014 is een eerste inventarisatie gedaan van de kennisbehoeften van overheden en kennisinstellingen.
	Eindproduct/doel	Actieplan Informatievoorziening OV-chipkaart
	Besluitvorming in NOVB	Najaar 2015
	Realisatie eindproduct	Najaar 2015 en daarna doorlopend uitvoering van het actieplan

2.	Naam	**Landelijk productportfolio**
	Trekker	IPO in samenwerking met IenM en SkVV
	Bestuurlijke trekker	IPO
	Korte omschrijving	Er bestaat behoefte aan een visie op het landelijk aanbod van OV-producten voor de concessiegrens overschrijdende reiziger, om vervolgens een optimaal aanbod van (landelijke) reisproducten over de concessiegrenzend heen mogelijk te maken. In 2014 is deze besluitvorming voorbereid onder de noemer 'producten- en tarievenhuis'.
	Eindproduct/doel	Landelijk productportfolio. Tussenproduct is een visie op OV-producten.
	Besluitvorming in NOVB	Voorjaar 2015
	Realisatie eindproduct	2016
3.	Naam	**Beslissingsondersteunend systeem**
	Trekker	Streekvervoerders
	Korte omschrijving	Het beslissingsondersteunend systeem (BOS) moet reizigers helpen eenvoudig het reisproduct te kiezen en kopen wat het meest optimaal aan hun behoefte voldoet.
	Eindproduct/doel	Een duidelijk en gebruiksvriendelijk BOS.
	Besluitvorming in NOVB	Begin 2015
	Realisatie eindproduct	Zomer 2015

B. Nieuwe Projecten
B1. Uitvoering maatregelenpakket met betrekking tot incomplete transacties

1.	Naam	**Pilot Single Check-In Check-Out (Sicico)**
	Trekker	NS en Connexxion
	Korte omschrijving	Een reiziger die tijdens een treinreis overstapt van de ene op de andere vervoerder of die de reis begint of eindigt, moet nu (tussentijds) in- en uitchecken. Hierbij komen relatief veel vergissingen voor. NS en Connexxion gaan een pilot doen op de Valleilijn. Op station Amersfoort hoeven overstappers dan niet meer tussentijds in- en uit te checken. Gekeken wordt naar onder meer reizigerseffecten en of de verdeling van inkomsten tussen vervoerders goed te regelen is. NS en Connexxion zijn al gestart met de processen voor uitrol van de pilot.
	Eindproduct/doel	Rapport met resultaten pilot + reactie NOVB
	Besluitvorming in NOVB	Begin 2015 geven NS en Connexxion een update over de definitieve planning van de uitrol aan het NOVB.
	Realisatie eindproduct	De feitelijke uitrol vindt in elk geval in 2015 plaats.
2.	Naam	**Onderzoek naar 'automatische check-uit' bij overstap tussen vervoerders**
	Trekker	Alle vervoerders
	Korte omschrijving	Vervoerders bekijken voor de kortere termijn of het mogelijk is om bij een OV-reis waarbij tussentijds moet worden in- en uitgecheckt, automatisch het eerste deel van de reis uit te checken wanneer er bij

		de nieuwe vervoerder wordt ingecheckt. Dit geldt voor het hele OV.
	Eindproduct/doel	Rapport met onderzoeksresultaten + reactie NOVB
	Besluitvorming in NOVB	Start onderzoek: voor zomer 2015 Reactie op resultaten: eind 2015
	Realisatie eindproduct	Eind 2015
3.	Naam	**Incidentele reizigers**
	Trekker	Alle vervoerders in samenwerking met TU Delft
	Korte omschrijving	De TU Delft heeft aangetoond expertise te hebben op het vlak van reizen en betalen met de OV-chipkaart. In 2014 is een onderzoek uitgekomen dat is uitgevoerd in opdracht van de rijksoverheid, vervoerders en consumentenorganisaties. Aanbevelingen worden op verschillende manieren bij vervoerders en overheden verder opgepakt. Vervoerders willen nu deze expertise gebruiken en specifiek voor incidentele reizigers op zoek gaan naar verbeteringen. Deze groep maakt weinig gebruik van het OV en maakt juist daardoor relatief veel vergissingen met in- en uitchecken; vervoerders willen dit samen met wetenschappers en consumentenorganisaties aanpakken.
	Eindproduct/doel	Actieplan incidentele reizigers
	Besluitvorming in NOVB	Eind 2015
	Realisatie eindproduct	Eind 2015 en daarna doorlopende acties
4.	Naam	**Het vergemakkelijken om geld terug te vragen bij een vergeten check-in of check-out**
	Trekker	Alle vervoerders
	Korte omschrijving	Naar aanleiding van het rapport over incomplete transacties hebben de vervoerders maatregelen aangekondigd om het voor reizigers nog makkelijker te maken om geld terug te vragen. De maatregelen betreffen: • Het creëren van één meldpunt om geld terug te vragen. • De terugvraagtermijn verlengen van 3 naar 6 maanden. • Mogelijkheid bieden tot het corrigeren van een vergeten check-out bij Achteraf Betalen Consumenten (pilot ABC). • Mogelijkheid bieden om via de 'reisplanner app' een vergeten check-out te corrigeren en restitutie te regelen (NS).
	Eindproduct/doel	Eén meldpunt om geld terug te vragen en diverse mogelijkheden om een vergeten check-out te corrigeren en restitutie te regelen.
	Besluitvorming in NOVB en realisatie eindproduct	• Het creëren van één meldpunt om geld terug te vragen: Q1 2015 • De terugvraagtermijn verlengen van 3 naar 6 maanden: Q1 2015 • Mogelijkheid bieden tot het corrigeren van een vergeten check-out bij Achteraf Betalen

		Consumenten (pilot ABC) • Mogelijkheid bieden om via de 'reisplanner app' een vergeten check-out te corrigeren en restitutie te regelen: najaar 2015
5.	Naam	**Gratis treinreizen voor kinderen tot 12 jaar**
	Trekker	NS in samenwerking met de regionale spoorvervoerders
	Korte omschrijving	Tot 12 jaar gaan kinderen gratis met de trein reizen onder begeleiding van een volwassene. Zij maken dan gebruik van een gratis abonnement op hun OV-chipkaart. Kinderen en hun ouders of begeleiders kunnen zo reizen zonder dat er vooraf voor ieder gezinslid een borg geleverd moet worden.
	Eindproduct/doel	Gratis treinreisproduct voor kinderen tot 12 jaar
	Besluitvorming in NOVB	Voorjaar 2015
	Realisatie eindproduct	Voorjaar 2015
6.	Naam	**Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Amsterdam**
	Trekker	NS en GVB
	Korte omschrijving	Vervoerders willen het voor toeristen graag eenvoudiger en aantrekkelijker maken om met het OV te reizen. Het overgrote deel van de toeristen bezoekt Amsterdam en omgeving. NS en GVB gaan een gezamenlijke 'Amsterdam Travel Card' als pilot introduceren, waarbij een GVB vervoersbewijs én NS vervoersbewijs gezamenlijk op een eenmalige chipkaart zullen staan. Na de realisatie van de Amsterdam Travel Card wordt bekeken of dit ook voor andere steden ontwikkeld kan worden (zie B2-2).
	Eindproduct/doel	Amsterdam Travel Card
	Besluitvorming in NOVB	Voorjaar 2015
	Realisatie eindproduct	Voorjaar 2015
7.	Naam	**Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations**
	Trekker	Alle treinvervoerders
	Korte omschrijving	Door middel van routing, signing & branding en door middel van het herplaatsen en/of bijplaatsen van palen, kan de vindbaarheid van de in- en uitcheckpalen verbeterd worden.
	Eindproduct/doel	Verbeterde vindbaarheid van de in- en uitcheckpalen
	Besluitvorming in NOVB	Gedurende het gehele jaar. De treinvervoerders rapporteren tweemaal per jaar over de stand van zaken in het NOVB.
	Realisatie eindproduct	Eind 2015
8.	Naam	**Monitoring van de regionale maatregelen m.b.t. incomplete transacties**
	Trekker	Streekvervoerders
	Korte omschrijving	De opdrachtgevers en opdrachtnemers in de 19 provincies en stadsregio's nemen, samen met de

		(regionale) consumentenplatforms, maatregelen die de reiziger het beste bedienen in hun regio. Waar mogelijk en wenselijk worden maatregelen door meerdere regio's gezamenlijk opgepakt.
	Eindproduct	Afspraken tussen de regionale partijen ter vermindering van het percentage incomplete transacties
	Besluitvorming in NOVB	Gedurende het gehele jaar. De trekker rapporteert samen met IPO tweemaal per jaar over de stand van zaken in het NOVB.
	Realisatie eindproduct	Eind 2015
9.	Naam	**Monitoring van het percentage incomplete transacties**
	Trekker	Alle vervoerders
	Korte omschrijving	Het NOVB vindt het belangrijk om de ontwikkeling van het percentage incomplete transacties nauwlettend te blijven volgen. De resultaten worden besproken binnen het NOVB, evenals de vervolgacties.
	Eindproduct	Rapport met onderzoeksresultaten + reactie NOVB
	Besluitvorming in NOVB	Voorjaar 2016
	Realisatie eindproduct	Zomer 2016

B2. Overige nieuwe projecten

1.	Naam	**Operationalisering van de keuzes uit de visie op OV-betalen**
	Trekker	Alle vervoerders
	Korte omschrijving	In 2015 wordt de visie op OV-betalen opgeleverd. Hieruit volgt een aantal acties die moeten leiden tot de uitrol van nieuwe technieken of concepten. Uiteraard worden eerst de business cases behorend bij deze ideeën uitgewerkt.
	Eindproduct/doel	Nieuwe technieken of concepten voor OV-betalen. Tussenproduct: actieplan uitrol keuzes uit visie op OV-betalen
	Start project	Eerste kwartaal 2015
	Besluitvorming in NOVB	Actieplan: zomer 2015
	Realisatie eindproduct	Operationalisering volgt in de komende jaren
2.	Naam	**Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland**
	Trekker	NS
	Korte omschrijving	Na de realisatie van de Amsterdam Travel Card (zie B1-6) wordt bekeken of dit ook voor andere steden ontwikkeld kan worden.
	Eindproduct/doel	Besluit over nut en noodzaak van het ontwikkelen van een product voor toeristen in andere steden dan Amsterdam.
	Start project	Voorjaar 2015
	Besluitvorming in NOVB	Medio 2015
	Realisatie eindproduct	Eind 2015/begin 2016

3.	Naam	**Kaartautomaten op stations**
	Trekker	IPO, SkVV in samenwerking met NS
	Korte omschrijving	Met de afschaffing van papieren kaartjes en de introductie van kaartjes met chip wordt verwacht dat een groot aantal mensen overgaat op de OV-chipkaart en geen losse kaartjes meer koopt. Dat heeft tot gevolg dat het plaatsen van kaartautomaten erg duur wordt en in sommige gevallen zelfs overbodig. Overheden en vervoerders ontwikkelen gezamenlijk een voorstel voor een landelijke beleids- en richtlijn hoe om te gaan met het plaatsen van kaartverkoopautomaten op stations.
	Eindproduct/doel	Inventarisatierapport + reactie NOVB
	Start project	Begin 2015
	Besluitvorming in NOVB	Zomer 2015
	Realisatie eindproduct	Zomer 2015

C. Continue werkstroom

1.	Naam	**Operationele verbeterpunten**
	Trekker	Alle vervoerders
	Korte omschrijving	Signalen uit de reizigerspraktijk spelen in de agenda van het NOVB een belangrijke rol. Voorbeelden van onderwerpen die geagendeerd worden onder deze noemer: • Kosten van €2,50 bij het terugvragen van geld wat op de OV-chipkaart staat; • Gebruik businesscard voor het deel van de reis dat niet werkgerelateerd is; • Distributie van tickets (betalen met creditcard/onduidelijkheid over welke automaat je moet hebben / beschikbaarheid van automaten met of zonder eenmalige chipkaart); • Bij sommige vervoerders is er geen reisrecht zonder dat vooraf een product op de OV-chipkaart is geladen bij een automaat. Dit is vaak onduidelijk voor de consument.
	Eindproduct/doel	Oplossingen voor deze (en mogelijk nog andere) verbeterpunten die het NOVB constateert op basis van signalen uit de praktijk.
	Besluitvorming in NOVB	Gedurende het hele jaar. Voortgang wordt gemeld in de halfjaarlijkse voortgangsrapportage.
	Realisatie eindproduct	Doorlopend.
2.	Naam	**Toegankelijkheid**
	Trekker	IenM
	Korte omschrijving	Uitgangspunt is dat mensen die met papieren kaartjes zelfstandig konden reizen, dat met de OV-chipkaart ook moeten kunnen. Veel maatregelen zijn de afgelopen jaren gerealiseerd. Enkele maatregelen moeten nog genomen worden, of lopen nog. Deze laatste worden gemonitord.
	Eindproduct/doel	Monitoring van lopende maatregelen en

		implementatie van de vastgestelde uniforme specificaties MMI voor toekomstige kaartleesapparatuur.
	Besluitvorming in NOVB	Gedurende het hele jaar. Voortgang wordt gemeld in de halfjaarlijkse voortgangsrapportage.
	Realisatie eindproduct	Doorlopend.

D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd

1.	Naam	**Wetgeving en onderliggende regelgeving**
	Trekker	IenM
	Korte omschrijving	De mogelijkheid tot publiekrechtelijke interventies, als de uitkomsten van zelfregulering niet stroken met nationale publieke belangen.
2.	Naam	**Herpositionering TLS**
	Trekker	IenM
	Korte omschrijving	Vervoerders hebben met elkaar de intentie uitgesproken dat TLS in handen komt van een op te richten coöperatie met alle vervoerders in Nederland als leden. Doel is om middels de oprichting van een coöperatie een solide OV-betaalmarkt te creëren waarin alle vervoerders zijn vertegenwoordigd. De overheden hebben vanuit het publiek belang een aantal functionele eisen aan de coöperatie en TLS naar voren gebracht. In nader onderling overleg tussen overheden en vervoerders wordt bezien in welke mate en op welke wijze hier via de herpositionering van TLS invulling aan gegeven kan worden.
3.	Naam	**Proces van de inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations**
	Trekker	NS
	Korte omschrijving	Het doel van de ingebruikname van de poortjes op een groot aantal stations is het verminderen van zwartrijden en het verhogen van de (sociale) veiligheid voor reizigers en personeel. Het in gebruik nemen van de poortjes is maatwerk en gaat in gesprek met de gemeenten. Het NOVB wordt geïnformeerd over de voortgang.
4.	Naam	**Pilots met nieuwe betaalmogelijkheden**
	Trekker	Vervoerders
	Korte omschrijving	Bij meerdere vervoerders lopen momenteel pilots die gericht zijn op nieuwe mogelijkheden van betalen in het OV, zoals Touch and Travel van Arriva, Reisbonus van HTM en Achteraf Betalen Consument (ABC) van RET. Ondanks dat deze pilots niet expliciet zijn opgenomen in de NOVB werkagenda, wordt het NOVB wel door de vervoerders geïnformeerd en geconsulteerd over deze pilots en zal het NOVB ook over de voortgang van deze pilots rapporteren.

Organisatie

Samenstelling NOVB
Het overleg is gestructureerd in een bestuurlijk overleg en een directeurenoverleg. Het vervoerders-overhedenoverleg vindt niet meer plaats. Alle overleggen staan onder leiding van een onafhankelijk voorzitter zonder stem in de besluitvorming. Het bestuurlijk NOVB wordt voorgezeten door Sybilla Dekker en het directeurenoverleg door Eric Janse de Jonge. Het NOVB hanteert spelregels die onder meer betrekking hebben op werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken.

Het bestuurlijk NOVB bestaat in beginsel uit één vertegenwoordiger van respectievelijk:
- het Rijk (Ministerie van Infrastructuur en Milieu)
- de provincies
- de stadsregio's
- de streekvervoerders
- de stadsvervoerders en
- de Nederlandse Spoorwegen (NS)

De voorzitter kan de consumentenorganisaties uitnodigen als adviseur bij het bestuurlijk NOVB.

Het directeurenoverleg bestaat uit dezelfde partijen, aangevuld met maximaal twee vertegenwoordigers van de gezamenlijke consumentenorganisaties als adviserend lid. Vanuit hun expertise kunnen andere organisaties door de voorzitter gevraagd worden om aan te sluiten voor bepaalde onderwerpen op de agenda. Op dit moment zijn Translink Systems (TLS) en ProRail al agendalid.

NOVB leden besluiten met mandaat
Het NOVB bestaat uit vertegenwoordigers van partijen. Dit houdt in dat de achterban geraadpleegd zal moeten worden voordat definitieve besluitvorming mogelijk is.

Afstemming en werkwijze
Het NOVB hanteert praktische spelregels die onder meer betrekking hebben op samenwerking, werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken. Het NOVB stemt zowel inhoudelijk als organisatorisch af met andere relevante (voorbereidende) gremia: o.a. het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB), het vervoerdersoverleg over de OV-chipkaart, initiatiefgroep Samen op Reis en het NOVB consumentenoverleg.

Consumentenorganisaties
De consumentenorganisaties zijn lid van het NOVB directeurenoverleg. Zij hebben geen beslissingsrecht, maar een adviesrol ten aanzien van onderwerpen waarover in het NOVB wordt gesproken en besloten. Zij nemen niet deel aan het bestuurlijk NOVB, maar kunnen wel ad hoc uitgenodigd worden. Dit is voortgekomen uit de evaluatie en is in de afgelopen periode ook gebeurd. Consumentenorganisaties kunnen, net als alle andere deelnemers, onderwerpen aandragen voor de NOVB agenda. De consumenten bereiden hun inbreng voor in een NOVB-consumentenoverleg. Consumentenorganisaties kunnen *gevraagd en ongevraagd* advies geven ten aanzien van geagendeerde agendapunten in het NOVB. De consumentenorganisaties worden in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken (bijvoorbeeld bij het formuleren van de opdracht of het projectplan) en krijgen in principe minimaal 4 weken de tijd voor het geven van een gemotiveerd advies, waarbij er gelegenheid moet zijn om overleg te plegen met de advies vragende partij.

Positionering externe deskundigheid
Naast het NOVB zijn vele organisaties bezig met de analyse van reizigersstromen en ketenmobilliteit. Voorbeelden zijn het de technische universiteit Delft (TUD), het kenniscentrum voor Mobiliteit (KiM), het KpVV/Crow en het OV Loket. Het NOVB kan gebruik maken van hun expertise. In 2015 zullen de adviezen en analyse van deze organisaties een plek krijgen in de

voorbereiding van de besluitvorming in het NOVB. Met deze partijen zullen daarover afspraken worden gemaakt.

Verhouding bestuurlijk NOVB en NOVB directeurenoverleg

Het NOVB treedt als één en ondeelbaar orgaan naar buiten. Het NOVB directeurenoverleg agendeert en besluit over alle ingebrachte voorstellen door de drie partijen (vervoerders, overheden en consumentenorganisaties). In het geval dat het directeurenoverleg er niet uitkomt, wordt opgeschaald naar het bestuurlijk NOVB. Daarnaast neemt het bestuurlijk NOVB besluiten over alle voorstellen die belangrijke bestuurlijke implicaties hebben, de beide voorzitters zien daarop toe. Het directeurenoverleg behandelt een onderwerp altijd eerst, voordat het door het bestuurlijk NOVB wordt besproken. Het directeurenoverleg komt ca. 12 keer per jaar bijeen, het bestuurlijk NOVB ca. 4 keer per jaar. Voor alle gremia geldt dat hiervan afgeweken kan worden als dat wenselijk is. Indien tussentijdse besluitvorming wenselijk is, kan in alle overleggen, na onderling overleg, door de voorzitters worden besloten om de besluitvorming schriftelijk via e-mail af te doen.

Onderliggende overleggen en werkstromen

Het NOVB richt voor de meest prioritaire onderwerpen een structuur in waarbij een werkgroep de besluitvorming in het directeurenoverleg voorbereidt. Deze werkgroepen werken onderwerpen uit en komen met voorstellen. Een lid van het NOVB directeurenoverleg is gedelegeerd opdrachtgever van de werkgroep. Iedere partij in het directeurenoverleg (dus ook de consumentenorganisaties) kan een vertegenwoordiger afvaardigen naar de verschillende werkgroepen.

Strategische overleggen

De agenda van het NOVB laat vaak weinig ruimte voor meer strategische onderwerpen of onderwerpen die op langere termijn spelen. Het NOVB-secretariaat zal eens per jaar een strategische sessie organiseren met een 'vrije agenda'. Dat wil zeggen dat onderwerpen die tot de kerntaak van het NOVB behoren, namelijk concessie-overstijgende zaken ten aanzien van het OV-betalen, in een breder verband worden besproken.

Communicatie

Uitgangspunt is dat het NOVB zoveel mogelijk transparant opereert en besluit. Resultaten kunnen inzichtelijk gemaakt worden door middel van persberichten. De voorzitter van het directeurenoverleg is het eerste aanspreekpunt voor externe partijen. Indien een onderwerp in het NOVB in behandeling is ter besluitvorming, is de afspraak dat partijen niet individueel naar buiten communiceren over de voortgang of anderszins. Externen worden doorverwezen naar de voorzitter van het NOVB directeurenoverleg.

Financiële beheersing

De uitgaven die het NOVB doet, kunnen verdeeld worden in drie categorieën:

a. Regie-uitgaven: uitgaven die gedaan worden voor het optimaal functioneren van het NOVB. Hierbij valt te denken aan de bekostiging van voorzitters en secretariaat. Ook de uitgaven voor werkbezoeken vallen hieronder.
b. Uitgaven voor onderzoeken, haalbaarheidsstudies en andere voorbereidende handelingen die binnen de werkstromen van het NOVB worden uitgevoerd.
c. Uitgaven die partijen doen voor de voorbereiding van de besluitvorming en voor het uitvoeren van maatregelen waar het NOVB in consensus een besluit over heeft genomen.

Het NOVB besluit per onderwerp en per keer welke partij(en) aan de lat staa(t)/(n) voor het voor zijn rekening nemen van de uitgaven. Het NOVB wordt, zoals eerder genoemd, geleid door twee onafhankelijke voorzitters. De bezoldiging van deze voorzitters komt voor rekening van het ministerie van IenM. Het NOVB heeft de opdracht als orgaan voor 4 jaar. Het ministerie geeft de voorzitters telkens voor een periode van twee jaar de opdracht hun taak uit te voeren. De uitgaven voor het NOVB secretariaat worden tevens door het ministerie van IenM gedragen.